

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2600816

Materia Sanidad

Asunto Farmacia. Falta de respuesta expresa a solicitud de reintegro de fecha 30/07/25.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **16/02/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600816**. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja tiene la condición de curador de su hermana residente en una Residencia de Tercera Edad. A este respecto, señalaba que «(...) dicha residencia, como centro sociosanitario, dispone de un depósito de medicamentos vinculado a la Farmacia de (...)». La farmacia debe dispensar los medicamentos a los residentes mediante el sistema personalizado de dosificación (en adelante SPD) de conformidad con lo previsto en el Decreto 42/2021, de 18 de marzo, del Consell, de regulación de la prestación farmacéutica en los centros sanitarios en la Comunitat Valenciana.
- Que, según señalaba, el coste del servicio se le estaba facturando a su hermana desde el 29/07/2023. A este respecto, en fecha 30/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) solicitó el reintegro de 326,75 euros por los gastos en la elaboración del SPD por parte de la referida Oficina de Farmacia.

En el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **17/02/2026** dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado de un extenso **informe de la Dirección General de Farmacia de fecha 20/03/2026** del que destacamos lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) SEGUNDO: respecto a su consulta sobre si se dio respuesta expresa al escrito de la promotora de la queja de **fecha 30/01/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...)** **en el que solicita el reintegro de 326,75 euros por los gastos en la elaboración del SPD** por parte de la Oficina de Farmacia que tiene vinculado el depósito de medicamentos en al Residencia de Tercera Edad (...):

La solicitud de reintegro de gastos fue remitida el 16/01/2026 por registro departamental a la Secretaría Territorial de la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia por ser asunto de su competencia. Junto a la solicitud de reintegro de gastos remitida por (...) (promotora de la queja), se facilitó a la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia, un informe del jefe de Servicio de Prestaciones Farmacéuticas y Dietoterapéuticas (SPF) con los antecedentes que sobre este asunto figuran en el Servicio.

La Dirección Territorial de Sanidad de Valencia respondió al SPF con fecha 20/01/2026 comunicando que el supuesto planteado no constituye un expediente de reintegro de

gastos, considerando conveniente **que se diera traslado de la documentación a la Subdirección General de Inspección Sanitaria para que continuaran las actuaciones que, en su caso, procedieran.**

Preguntada de nuevo la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia con fecha 26/02/2026 sobre si se dio traslado a la interesada en cuanto a que la actuación referida no se encuadra en un supuesto de reintegro de gastos a efectuar por parte de la Administración sanitaria, la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia contesto que no.

Por ello, con fecha **17de marzo de 2026, se da traslado a la interesada desde el DGF de la posición de la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia con relación a la denegación de la solicitud del reintegro de gastos.** (...)

(...) Por todo lo expuesto se concluye que **la Oficina de Farmacia que tiene vinculado un depósito de medicamentos en un centro sociosanitario no puede facturar al paciente el coste de la elaboración de las SPD realizadas con medicamentos ya dispensados y facturados a la administración sanitaria.** Y que la exención del cobro del coste de las SPD al paciente debe quedar reflejado en el contrato que contempla las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes.

Dimos traslado del contenido del informe y de la documentación remitida a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **15/04/2026** en el sentido siguiente:

- Que por Resolución de la Directora General de Farmacia de fecha 20/03/2026 le fue denegada su solicitud de reintegro de gastos. Contra esta resolución, que no ponía fin a la vía administrativa, cabía interponer recurso administrativo de alzada.
- Que, contra la referida resolución, la autora de la queja había interpuso recurso de alzada en fecha 15/04/2026 (la administración sanitaria, de conformidad con el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Publicas, estaba en plazo para dictar y notificar la resolución del referido recurso).

Al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **26/05/2026** se acordó solicitar de la Conselleria de Sanidad un nuevo informe sobre los siguientes extremos:

«**PRIMERO.** En el informe remitido a esta institución se indica que «(...) la Dirección Territorial de Sanidad de Valencia respondió al SPF con fecha 20/01/2026 comunicando que el supuesto planteado no constituye un expediente de reintegro de gastos, considerando conveniente que se diera traslado de la documentación a la **Subdirección General de Inspección Sanitaria** para que continuaran las actuaciones que, en su caso, procedieran».

A este respecto, informe de las actuaciones realizadas por la Subdirección General de Inspección Sanitaria.

SEGUNDO. Cualquier otra cuestión que resulte de interés para la resolución de esta queja».

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado de un extenso **informe de la Subdirectora General de Inspección Sanitaria de fecha 11/06/2026** en el que señalaba lo siguiente:

(...) Se comunica que, desde el Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios perteneciente a esta Subdirección, tras el análisis de la documentación aportada y concluyendo que no se aprecian infracciones administrativas conforme a la legislación vigente, no se han realizado actuaciones inspectoras al respecto.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas **02/07/2026, 16/07/2026 y 10/08/2026** en las que exponía su discrepancia con las conclusiones de la Inspección Sanitaria. A este respecto, manifestaba que había dirigido, en fecha 15/07/2026, un escrito del que obtuvo respuesta expresa del Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios en fecha 07/08/2026 en la que le indicaban, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Asimismo, debe señalarse que el Concierto vigente entre la Generalitat y los Colegios Oficiales de Farmacéuticos, suscrito en 2016, no regula expresamente los Sistemas Personalizados de Dosificación (SPD). Aunque los informes de la Dirección General de Farmacia hacen referencia a su incorporación en futuros conciertos, estos no se encuentran actualmente en vigor y, por tanto, no forman parte del marco jurídico aplicable a los hechos analizados.

Por nuestra parte, la actuación de la Inspección de Servicios Sanitarios debe ajustarse al marco jurídico vigente y, en particular, a los principios de legalidad y tipicidad que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora. En consecuencia, únicamente pueden exigirse responsabilidades administrativas cuando los hechos analizados se encuentren expresamente previstos como infracción en una norma aplicable.

Analizada la normativa vigente en materia de ordenación farmacéutica, garantías y uso racional de los medicamentos y de prestación farmacéutica en centros sociosanitarios, esta Inspección no ha identificado ninguna disposición que establezca de forma expresa la prohibición de repercutir un importe por la elaboración de Sistemas Personalizados de Dosificación ni un precepto que tipifique dicha actuación como infracción administrativa.
(...).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 17/02/2026, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito de la promotora de la queja de fecha 30/07/2025 en el que solicitaba el reintegro de 326,75 euros por los gastos en la elaboración del SPD por parte de la oficina de farmacia que tiene vinculado el depósito de medicamentos en la Residencia de Tercera Edad de la que es residente su hermana.

Asimismo, en relación con la denuncia de la autora de la queja de que el coste del servicio se le estaba facturando a la residente, interesaba saber si por parte de la administración sanitaria se habían comprobado estos extremos y, en su caso, qué actuaciones se habían llevado a cabo.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que por Resolución de la Directora General de Farmacia de fecha 20/03/2026 le fue denegada la solicitud de reintegro de gastos. Contra esta resolución la autora de la queja interpuso recurso administrativo de alzada.

Segundo. Que la Subdirectora General de Inspección Sanitaria en fechas 11/06/2026 y 07/08/2026 dio respuesta expresa al escrito de denuncia de la autora de la queja.

Precisado lo anterior, debemos señalar que esta defensoría carece de competencias para valorar el mayor o menor acierto de la posición mantenida por la administración sanitaria, pues el conflicto se enmarca en el ámbito de la legalidad ordinaria. En este sentido, resulta oportuno recordar que, conforme al artículo 1.2 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges está llamado a defender los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

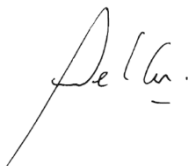
Es por ello que nuestra actuación debe quedar limitada a la comprobación de la satisfacción del derecho de la persona promotora de la queja a obtener una respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse en caso de desacuerdo, y todo ello dentro de un plazo razonable.

En el presente caso, y aun comprendiendo la preocupación de la promotora de la queja, consideramos que esta ha recibido respuesta expresa a su solicitud de reintegro de gastos farmacéuticos y a sus escritos de denuncia en los que solicitaba el inicio de actuaciones de la Inspección de Servicios Sanitarios contra una oficina de farmacia.

En definitiva, no es posible apreciar, en el presente supuesto, que la administración sanitaria haya incurrido en una falta de contestación a la interesada. Efectivamente, en su respuesta la Conselleria de Sanidad traslada a la promotora de la queja las explicaciones en relación con los dos asuntos expuestos (reintegro de gastos y denuncia). Explicaciones que, lógicamente, pueden o no resultar compartidas por la autora de la queja.

De acuerdo con lo anterior, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana